

Service des Litiges

Décision

Le plaignant / Fournisseur Y

Objet de la plainte

Le plaignant par l'intermédiaire de Monsieur X, sollicite du Service des litiges de se prononcer sur le respect par fournisseur Y de l'article 25sexies, §1^{er} de l'ordonnance du 1^{er} juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale lorsqu'il a procédé au placement du limiteur de puissance en date du 2 janvier 2019.

Exposé des faits

Le plaignant a souscrit un contrat d'électricité et de gaz auprès de fournisseur pour son point de fourniture sis « à 1180 Uccle ».

Le plaignant rencontre de nombreux soucis avec fournisseur Y concernant la facturation de ses fournitures d'électricité et de gaz. Notamment, suite aux multiples notes de crédit d'acompte qui lui ont été adressées par fournisseur Y, le plaignant s'interroge sur les montants dont il est réellement redevable envers fournisseur Y.

Le 23 novembre 2018, fournisseur Y adresse au plaignant une lettre de mise en demeure dans laquelle il somme le plaignant de s'acquitter du solde dû et l'informe sur les conséquences de son éventuelle inaction dont notamment le placement du limiteur de puissance.

Le 21 décembre 2018, fournisseur Y demande à Sibelga de placer un limiteur de puissance sur le compteur électrique du plaignant.

Le 2 janvier 2019, un technicien de Sibelga, ayant eu accès au compteur, a placé le limiteur de puissance.

Le 8 janvier 2019, le plaignant conteste le placement du limiteur auprès du fournisseur Y.

Le même jour, fournisseur Y sollicite le retrait du limiteur de puissance auprès de Sibelga.

Le 14 janvier 2019, le plaignant prend contact avec Sibelga afin de convenir d'un rendez-vous pour l'enlèvement du limiteur de puissance.

Le 16 janvier 2019, le technicien de Sibelga procède au retrait du limiteur de puissance.

Le 23 janvier 2019, le plaignant introduit une plainte à l'encontre du fournisseur Y auprès du Service des litiges de BRUGEL.

Recevabilité

L'article 30^{novies}, §1^{er}, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 de la Région de Bruxelles-Capitale relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale prévoit que :

« 1er. - Il est créé, au sein de Brugel, un " Service des litiges " qui statue sur les plaintes :

1° concernant l'application de la présente ordonnance, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur ;

2° concernant l'application de l'ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capital, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur;

3° relatives au fonctionnement des marchés du gaz et de l'électricité ;

4° ayant trait aux activités d'un fournisseur, d'un fournisseur de service de flexibilité, d'un gestionnaire de réseau ou d'un intermédiaire ou de toute entreprise active dans le domaine de l'électricité et/ou du gaz ;

5° relatives à l'octroi d'une aide financière dans le cadre du programme d'exécution visé à l'article 24, § 2 ;

6° concernant les plaintes relatives au réseau de traction ferroviaire régional et au réseau de gares. Le Service des litiges n'est pas compétent pour statuer sur les plaintes contre les décisions de Brugel. »

Il ressort de cet article que le Service des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes relatives à la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution.

En l'espèce, l'article 25^{sexies}, §1 de l'ordonnance électricité est applicable.

Examen du fond

L'article 25^{sexies}, §1 de l'ordonnance électricité prévoit que :

« Le non-paiement du montant facturé relatif à la consommation d'électricité fait l'objet d'un rappel par le fournisseur dans les 15 jours suivant la date de l'échéance de la facture. En cas de non-paiement du montant facturé, le fournisseur envoie une mise en demeure par lettre recommandée et par courrier ordinaire au plus tôt dans les 15 jours et au plus tard dans les 30. Jours suivant l'envoi du rappel. A défaut de paiement dans les sept jours de la réception de la mise en demeure, le fournisseur propose au ménage un plan d'apurement raisonnable et peut entamer la procédure de placement d'un limiteur de puissance. »

Il ressort de cet article que le fournisseur d'énergie est tenu d'envoyer un rappel et une mise en demeure par recommandée et par courrier ordinaire dans un délai déterminé et de proposer un plan d'apurement en cas de défaut de paiement dans les sept jours à dater de la réception de la mise en demeure avant de solliciter la pose du limiteur de puissance auprès du gestionnaire du réseau de distribution.

En l'espèce, par courriel daté du 04/02/2019, le Service a demandé à fournisseur Y de lui transmettre une copie de la mise en demeure ayant justifiée la pose du limiteur de puissance intervenue le 02/01/2019.

Par courriel daté du 6/02/2019, fournisseur Y a transmis au Service une copie de la mise en demeure sollicitée. Celle-ci est datée du 23 novembre 2018 et concerne un impayé d'un montant total de 104€ réparti comme suit :

- Facture d'acompte E/G du 01/11/2018 échue le 15/11/2018 d'un montant de 90€ ;
- Plan d'apurement du 06/11/2018 – première mensualité échue le 20/11/2018 – un montant de 14€ reste à percevoir.

Le Service constate que fournisseur Y a adressé cette mise en demeure au plaignant 8 jours après l'échéance de la facture d'acompte d'électricité et de gaz et 3 jours après l'échéance de la première mensualité du plan d'apurement relatif à la fourniture d'électricité et ce, bien qu'aucun rappel portant sur l'impayé précité n'ait été adressé au préalable au plaignant.

Or, en vertu de la disposition précitée, à la suite du non-paiement des montants facturés susmentionnés, fournisseur Y aurait dû envoyer un rappel au plaignant dans les 15 jours suivant l'échéance de la facture avant d'adresser la mise en demeure précitée au plaignant.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par le plaignant contre fournisseur Y recevable et fondée en ce que le fournisseur Y ne s'est pas conformé à l'article 25sexies, §1 de l'ordonnance électricité.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Assistante juridique
Membre du Service des litiges